



2026-00006780D01

Al contestar cite este número

DIGSA / 20000

MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO

Bogotá D.C / 17 de julio de 2026



Señor Coronel (EC)
LUIS HERNANDO SANDOVAL PINZON
Director de Sanidad Ejército Nacional
Carrera 7 # 52-48; Código Postal: 110231
Bogotá D.C.

Contraseña:F6HCDcxEKW

Asunto: Informe Encuesta de Satisfacción segundo trimestre 2026

Con toda atención, se socializa el informe con los resultados de la encuesta de satisfacción realizada en el segundo trimestre de la vigencia 2026, en los periodos comprendidos entre el 29 de abril de 2026 al 30 de junio de 2026; donde al comparar los resultados del segundo trimestre de los últimos años, se evidencia una mejora constante en la satisfacción de los usuarios. En 2023, el 91% de los encuestados manifestó estar satisfecho con los servicios de salud, lo que reflejó la necesidad de realizar ajustes y mejoras en la atención. Para el segundo trimestre de 2024, este resultado aumentó a 95%, lo que mostró avances importantes.

En 2025, la satisfacción continuó creciendo y alcanzó el 97%, confirmando que las mejoras se mantuvieron en el tiempo. Finalmente, en el segundo trimestre de 2026 se registró un 96% de satisfacción.

Estos avances sostenidos permiten evidenciar el impacto positivo de las acciones lideradas por la Dirección General de Sanidad Militar, junto con la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, la Dirección de Sanidad Naval y la Jefatura de Salud. En conjunto, estas acciones han contribuido a fortalecer la prestación de los servicios de salud y a recuperar y consolidar la confianza de los usuarios.

El comparativo del segundo trimestre de los últimos cuatro años es el siguiente:

Vigencia 2026	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios de salud recibidos	Número total de encuestados	%
II trimestre 2023	2.779	3.054	91%
II trimestre 2024	2.074	2.183	95%
II trimestre 2025	5.498	5.661	97%
II trimestre 2026	4.046	4.217	96%

Fuente: Informes trimestrales encuesta de satisfacción.

Primer y segundo trimestre vigencia 2026:

Vigencia 2026	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios de salud recibidos	Número total de encuestados	%
I trimestre 2026	2.252	2.352	96%
II Trimestre 2026	4.046	4.217	96%

Fuente: Informes trimestrales encuesta de satisfacción.

Finalmente, se enviará a la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud, este informe correspondiente al primer trimestre de la encuesta de satisfacción para que sea socializado a los jefes de los Establecimientos de Sanidad Militar que hicieron parte de la muestra, con el fin de dar a conocer los resultados y seguir trabajando en el mejoramiento continuo en lo relacionado a la prestación de los servicios de salud en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Atentamente.

Firmado Electrónicamente Por:



Mayor General CARLOS ALBERTO RINCÓN ARANGO
Director General de Sanidad Militar
DESPACHO DIRECTOR GENERAL

Anexos: Diez (10) folios Informe Encuesta de Satisfacción segundo trimestre 2026
Elaboró: LAURA KARINA ACOSTA PÉREZ / GRAPS
Revisó: ANA MILENA VELASQUEZ TAMAYO / GRAPS
Aprobó: ANGELA MARIA TOFIÑO SAAVEDRA GRULE



2026-00006781D01

Al contestar cite este número

DIGSA / 20000

MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO

Bogotá D.C / 17 de julio de 2026



Señor Brigadier General
ALEXANDER DÍAZ ARIZA
Jefe Jefatura Salud
AV. Caracas # 66-24; Código Postal: 110231
Bogotá D.C

Contraseña:cN0WNIPKg3

Asunto: Informe Encuesta de Satisfacción segundo trimestre 2026

Con toda atención, se socializa el informe con los resultados de la encuesta de satisfacción realizada en el segundo trimestre de la vigencia 2026, en los periodos comprendidos entre el 29 de abril de 2026 al 30 de junio de 2026; donde al comparar los resultados del segundo trimestre de los últimos años, se evidencia una mejora constante en la satisfacción de los usuarios. En 2023, el 91% de los encuestados manifestó estar satisfecho con los servicios de salud, lo que reflejó la necesidad de realizar ajustes y mejoras en la atención. Para el segundo trimestre de 2024, este resultado aumentó a 95%, lo que mostró avances importantes.

En 2025, la satisfacción continuó creciendo y alcanzó el 97%, confirmando que las mejoras se mantuvieron en el tiempo. Finalmente, en el segundo trimestre de 2026 se registró un 96% de satisfacción.

Estos avances sostenidos permiten evidenciar el impacto positivo de las acciones lideradas por la Dirección General de Sanidad Militar, junto con la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, la Dirección de Sanidad Naval y la Jefatura de Salud. En conjunto, estas acciones han contribuido a fortalecer la prestación de los servicios de salud y a recuperar y consolidar la confianza de los usuarios.

El comparativo del segundo trimestre de los últimos cuatro años es el siguiente:

Vigencia 2026	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios de salud recibidos	Número total de encuestados	%
II trimestre 2023	2.779	3.054	91%
II trimestre 2024	2.074	2.183	95%
II trimestre 2025	5.498	5.661	97%
II trimestre 2026	4.046	4.217	96%

Fuente: Informes trimestrales encuesta de satisfacción.

Primer y segundo trimestre vigencia 2026:

Vigencia 2026	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios de salud recibidos	Número total de encuestados	%
I trimestre 2026	2.252	2.352	96%
II Trimestre 2026	4.046	4.217	96%

Fuente: Informes trimestrales encuesta de satisfacción.

Finalmente, se enviará a la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud, este informe correspondiente al primer trimestre de la encuesta de satisfacción para que sea socializado a los jefes de los Establecimientos de Sanidad Militar que hicieron parte de la muestra, con el fin de dar a conocer los resultados y seguir trabajando en el mejoramiento continuo en lo relacionado a la prestación de los servicios de salud en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Atentamente.

Firmado Electrónicamente Por:



Mayor General CARLOS ALBERTO RINCÓN ARANGO

Director General de Sanidad Militar
DESPACHO DIRECTOR GENERAL

Anexos: Diez (10) folios Informe Encuesta de Satisfacción segundo trimestre 2026
Elaboró: LAURA KARINA ACOSTA PÉREZ / GRAPS
Revisó: ANA MILENA VELASQUEZ TAMAYO / GRAPS
Aprobó: ANGELA MARIA TOFIÑO SAAVEDRA GRULE



2026-00007078D01

Al contestar cite este número

DIGSA / 20000

MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO



Bogotá D.C / 22 de julio de 2026

Señor Capitán de Navío
CRISTIAN ENRIQUE ESPITIA RIAÑO
Subdirector Administrativo y Financiero DISAN
Encargado de las Funciones de la Dirección de Sanidad Naval
Carrera 13 # 26-50; Código Postal: 110311
Bogotá D.C

Contraseña:yWncOmNkWh

Asunto: Informe Encuesta de Satisfacción segundo trimestre 2026

Con toda atención, se socializa el informe con los resultados de la encuesta de satisfacción realizada en el segundo trimestre de la vigencia 2026, en los periodos comprendidos entre el 29 de abril de 2026 al 30 de junio de 2026; donde al comparar los resultados del segundo trimestre de los últimos años, se evidencia una mejora constante en la satisfacción de los usuarios. En 2023, el 91% de los encuestados manifestó estar satisfecho con los servicios de salud, lo que reflejó la necesidad de realizar ajustes y mejoras en la atención. Para el segundo trimestre de 2024, este resultado aumentó a 95%, lo que mostró avances importantes.

En 2025, la satisfacción continuó creciendo y alcanzó el 97%, confirmando que las mejoras se mantuvieron en el tiempo. Finalmente, en el segundo trimestre de 2026 se registró un 96% de satisfacción.

Estos avances sostenidos permiten evidenciar el impacto positivo de las acciones lideradas por la Dirección General de Sanidad Militar, junto con la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, la Dirección de Sanidad Naval y la Jefatura de Salud. En conjunto, estas acciones han contribuido a fortalecer la prestación de los servicios de salud y a recuperar y consolidar la confianza de los usuarios.

El comparativo del segundo trimestre de los últimos cuatro años es el siguiente:

Vigencia 2026	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios de salud recibidos	Número total de encuestados	%
II trimestre 2023	2.779	3.054	91%
II trimestre 2024	2.074	2.183	95%
II trimestre 2025	5.498	5.661	97%
II trimestre 2026	4.046	4.217	96%

Fuente: Informes trimestrales encuesta de satisfacción.

Primer y segundo vigencia 2026:

Vigencia 2026	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios de salud recibidos	Número total de encuestados	%
I trimestre 2026	2.252	2.352	96%
II Trimestre 2026	4.046	4.217	96%

Fuente: Informes trimestrales encuesta de satisfacción.

Finalmente, se enviará a la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud, este informe correspondiente al primer trimestre de la encuesta de satisfacción para que sea socializado a los jefes de los Establecimientos de Sanidad Militar que hicieron parte de la muestra, con el fin de dar a conocer los resultados y seguir trabajando en el mejoramiento continuo en lo relacionado a la prestación de los servicios de salud en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Atentamente,

Atentamente.

Firmado Electrónicamente Por:



Mayor General CARLOS ALBERTO RINCÓN ARANGO
Director General de Sanidad Militar
DESPACHO DIRECTOR GENERAL

Anexos: Diez (10) folios Informe Encuesta de Satisfacción segundo trimestre 2026
Elaboró: LAURA KARINA ACOSTA PÉREZ / GRAPS
Revisó: ANA MILENA VELASQUEZ TAMAYO / GRAPS
Aprobó: ANGELA MARIA TOFIÑO SAAVEDRA GRULE



DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

INFORME DE RESULTADOS - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

II TRIMESTRE DE 2026

PD. Mónica Bibiana Bustamante Rondón
Coordinadora Grupo Planeación Estratégica (E)

PS. Angel Santiago Niño Torres
GRUPL - Área Costos y Estadística

TC. Ana Milena Velásquez Tamayo
Coordinadora Grupo Atención al Usuario y Participación Social

PS. Laura Karina Acosta Pérez
Grupo Atención al Usuario y Participación Social

SMSM. Martha Patricia Sánchez Cuevas
Grupo Atención al Usuario y Participación Social

Bogotá D.C., julio de 2026

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	3
INTRODUCCIÓN.....	4
PREGUNTAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SSFM	5
OBJETIVO DEL ESTUDIO	6
FICHA TÉCNICA	6
MUESTRA GLOBAL POR FUERZA	6
LINEAMIENTOS PARA LA APLICACIÓN.....	8
RECOLECCIÓN DE DATOS	9
RESULTADOS SSFM.....	10
RESULTADOS DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO NACIONAL.....	11
RESULTADOS DIRECCIÓN DE SANIDAD NAVAL.....	13
RESULTADOS JEFATURA SALUD	14
INDICADORES.....	16
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	26

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. SSFM - Porcentaje general de calificación en cada pregunta-SSFM	10
Ilustración 2 Sanidad Ejército - Porcentaje general de calificación en cada pregunta-DISAN EJC.....	11
Ilustración 3 Sanidad Naval - Porcentaje general de calificación en cada pregunta-DISAN ARC.....	13
Ilustración 4 . Porcentaje general de calificación en cada pregunta-JEFATURA SALUD .	14
Ilustración 5 Indicadores por cada bloque de estudio.....	16
Ilustración 6: Evolución de los indicadores evaluados en cada cuarto trimestre.....	18
Ilustración 7 Sanidad Ejército - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención	19
Ilustración 8. Sanidad Naval - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención	21
Ilustración 9 . Jefatura Salud - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención	22
Ilustración 10 ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del SSFM?.....	23
Ilustración 11. ¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida?.....	23
Ilustración 12 Usuarios encuestados que fueron atendidos en igual o distinto ESM al cual están adscritos.....	24
Ilustración 13. Número de ESM con 100% de satisfacción Global	25

INTRODUCCIÓN

Para la búsqueda de la mejora continua en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, es importante contar con la percepción que tienen los diferentes grupos de valor frente a la atención y la prestación de los servicios de salud; teniendo en cuenta esto y lo descrito en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG en lo relacionado al seguimiento y evaluación de la gestión institucional y en lo descrito en la Circular 000008 del 14 de septiembre de 2018 “Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la Circular 047 de 2007”, donde se menciona que se debe encontrar permanentemente información disponible del resultado de las encuestas de satisfacción de los usuarios y actualizarse al menos trimestralmente, se establece como indicador de medición la “Satisfacción del usuario en el Subsistema de Salud de las FFMM”.

De acuerdo con las instrucciones emitidas desde el Viceministerio de Defensa, con la coordinación y articulación de la Dirección de Bienestar Sectorial y Salud, se unificaron y estandarizaron los criterios y lineamientos (diseño muestral, ficha técnica, cuestionario, periodicidad, metodología de recolección y captura de la información, entre otros) para la medición del indicador de satisfacción del usuario en el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional; se tomará como referencia normativa lo dispuesto por el Ministerio de Salud y Protección Social en la Resolución 256 de fecha 5 de febrero de 2016, “por el cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud”, siendo el indicador de satisfacción del usuario en los servicios de salud uno de los atributos a medir en dicha resolución.

Para el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares es prioritario y fundamental obtener criterios que permitan tomar las acciones de mejora en la prestación de los servicios de salud, en relación con la atención recibida en dichos servicios, donde se identifican los factores determinantes de satisfacción o insatisfacción de acuerdo con la percepción de los usuarios sobre los atributos de calidad de la atención y así abordarlos a través de acciones de mejora continua por parte de los actores y procesos responsables, con el fin de analizar si las acciones adelantadas están alcanzando el impacto esperado, o se debe fortalecer y/o reconsiderar dichas actividades. Adicionalmente, para la gestión institucional es importante conocer las características y necesidades de los usuarios, así como sus expectativas y percepción respecto a los servicios de salud y trámites ofrecidos, para la toma de decisiones que tiendan a la mejora continua del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

PREGUNTAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SSFM

1. ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y Policía Nacional?
2. ¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida?
3. ¿Cómo califica el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido?
4. ¿Cómo califica el trato del personal de salud y administrativo durante su atención?
5. ¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas? (accesibilidad, información y trato).
6. ¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta? (Oportunidad).
7. ¿Cómo califica el acceso y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos?
8. ¿Cómo califica la entrega de medicamentos?
9. ¿Cómo califica la oportunidad en la atención médica? (Medicina, odontología, laboratorio clínico, enfermería, terapias, entre otros).
10. ¿Cómo califica el proceso de Atención al Usuario? (accesibilidad, información y trato).
11. ¿Cómo califica el proceso de autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos? (Accesibilidad, información, oportunidad y trato).
12. ¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos? (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato).
13. ¿Cómo califica los medios para acceder a los servicios de salud? (Presencial, telefónico y virtual).
14. ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares?
15. ¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida?

OBJETIVO DEL ESTUDIO

Conocer la percepción de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de salud prestados en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares en el segundo trimestre de 2026, en donde se puedan identificar los factores determinantes de satisfacción o insatisfacción, para abordarlos a través de procesos de mejora continua por parte de los gestores de los procesos, tanto de la Dirección General de Sanidad Militar como de la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval, Jefatura Salud y los Establecimientos de Sanidad Militar para coadyuvar en el fortalecimiento de los servicios de salud.

FICHA TÉCNICA

La ficha técnica de la encuesta de satisfacción del usuario en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares para el segundo trimestre de 2026 se muestra en la siguiente tabla:

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR II TRIMESTRE 2026 FICHA TÉCNICA DISEÑO MUESTRA	
PARÁMETROS A ESTIMAR	Tasa global de satisfacción de los usuarios afiliados al SSFM
NOMENCLATURAS	ESM - DIGSA - DISAN - JEFSA-SSFM-EJC-ARC-FAC
UNIVERSO DE ESTUDIO	169 ESM en los cuales se prestan servicios de salud a los usuarios afiliados al SSFM 130 EJC - 23 ARC - 16 FAC
UNIDAD DE MUESTREO	Los ESM como unidades generadoras de datos primarios en la prestación de servicios de salud
UNIDAD DE OBSERVACION	Los usuarios afiliados al SSFM que fueron atendidos durante los meses de diciembre, enero y febrero de 2025 y 2026, mayores de 17 años.
MARCO MUESTRAL	Marco de los usuarios atendidos en los ESM del SSFM
FUENTES DE INFORMACION	Registro Individual de Prestaciones de Salud RIPS
DISEÑO MUESTRAL	Diseño de muestreo estratificado
TAMAÑO DE MUESTRA	Alrededor de 3.945 personas EJE: 2.894 ARC: 588 FAC: 463
PRECISION REQUERIDA	Confiabilidad del 95% y una magnitud de error del 5%
PERIODO DE REFERENCIA	Diciembre, enero y febrero de 2025 y 2026.

Fuente: Área de Costos y estadística julio 2026

MUESTRA GLOBAL POR FUERZA

De acuerdo con lo anterior, se aplicó la encuesta a través del Portal SIS a los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares que accedieron a los servicios de salud durante los meses de diciembre, enero y febrero de 2025 y 2026, para lo cual la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud debían cumplir con la siguiente muestra:

PRIMER TRIMESTRE 2025		
FUERZA	No. De ESM	UNIDADES DE OBSERVACIÓN
DISAN EJC	82	2.894
DISAN NAVAL	21	588
JEFSa FAC	16	463
TOTAL	119	3.945

Fuente: Área de Costos y estadística julio 2026

- Tamaño de la muestra por cada ESM seleccionado así:

DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO					
No.	Sigla ESM	Muestra	No.	Sigla ESM	Muestra
1	ESM BAADA	13	42	ESM BIRIF	16
2	ESM BACCA 1	20	43	ESM BIRNA	10
3	ESM BACCA 4	16	44	ESM BIROV	25
4	ESM BACCA 5	17	45	ESM BISAN	27
5	ESM BACCA 8	35	46	ESM BISUC	21
6	ESM BAS01	48	47	ESM BISUM	33
7	ESM BAS02	56	48	ESM BIVEN	20
8	ESM BAS06	112	49	ESM BIVER	22
9	ESM BAS08	66	50	ESM CRH - BASAN	105
10	ESM BAS09	88	51	ESM DISNORT	106
11	ESM BAS10	52	52	ESM DISUR	42
12	ESM BAS11	44	53	ESM DMBUG	131
13	ESM BAS12	44	54	ESM DMCAL	116
14	ESM BAS14	8	55	ESM DMGEM	177
15	ESM BAS15	17	56	ESM DMMED	155
16	ESM BAS16	44	57	ESM DMORI	107
17	ESM BAS17	28	58	ESM DMSOC	110
18	ESM BAS18	21	59	ESM DMTOL	92
19	ESM BAS22	25	60	ESM ESMIC	24
20	ESM BAS23	37	61	ESM GBMAT	11
21	ESM BAS26	10	62	ESM GIRARDOT	17
22	ESM BAS27	15	63	ESM GMCAB	22
23	ESM BAS29	47	64	ESM GMJCO	18
24	ESM BAS30	83	65	ESM GMRON	25
25	ESM BASCN	27	66	ESM GMRPI	12
26	ESM BASCO	34	67	ESM GMSIL	28
27	ESM BIAAYA	30	68	UASO BAEEV09	6
28	ESM BIBOM	15	69	UASO BIGUP	17
29	ESM BICAI	15	70	UASO BIJUL	12
30	ESM BICAZ	16	71	UASO BIROR	14
31	ESM BICOD	34	72	UASO BITER05	14
32	ESM BICOR	41	73	UASO BITER09	12
33	ESM BIGIR	13	74	UASO BITER10	16
34	ESM BIMAG	23	75	UASO BITER13	5
35	ESM BIOSP	16	76	UASO EMSUB	15
36	ESM BIPAT	16	77	UASO ESLOG	9
37	ESM BIPIG	11	78	UASO ESPRO	24
38	ESM BIRAN	19	79	UASO REGFE3	12
39	ESM BIREY	10			
			TOTAL: 2.894		

Fuente: Área de Costos y estadística julio 2026

DIRECCIÓN DE SANIDAD ARMADA					
No.	Sigla ESM	Muestra	No.	Sigla ESM	Muestra
1	DMBAQ	35	13	ESM DMBUN	16
2	DMBHM	9	14	ESM DMCOR	16
3	DMBOG	63	15	ESM DMCOV	21
4	DMBUN	17	16	ESM HONAC	82
5	DMCAR	8	17	ESM UBAEN	8
6	DMCOR	25	18	ESM UBATM	10
7	DMCOV	37	19	HONAC	74
8	DMLEG	9	20	UBACT	10
9	DMTUM	13	21	UBAEN	11
10	ESM DMBAQ	36	22	UBAMG	7
11	ESM DMBHM	7	23	UBAML	7
12	ESM DMBOG	61	24	UBASA	6
TOTAL: 588					

Fuente: Área de Costos y estadística julio 2026

JEFATURA SALUD FUERZA AÉREA					
No.	Sigla ESM	Muestra	No.	Sigla ESM	Muestra
1	ESM CACOM01	32	9	ESM CEOFA	9
2	ESM CACOM02	23	10	ESM CEOFA (SAT)	10
3	ESM CACOM03	12	11	ESM DMEFA	239
4	ESM CACOM04	19	12	ESM EMAVI	46
5	ESM CACOM05	15	13	ESM GACAR	3
6	ESM CACOM06	9	14	ESM GACAS	6
7	ESM CAMAN	23	15	ESM GAORI	5
8	ESM CATAM	11	16	UASO DIMAE	1
TOTAL: 463					

Fuente: Área de Costos y estadística julio 2026

LINEAMIENTOS PARA LA APLICACIÓN

Teniendo en cuenta las fechas de reporte de la información a las instancias correspondientes, el período de recolección de información es trimestral, para el segundo trimestre de 2026 se tuvo en cuenta el siguiente periodo de aplicación:

TRIMESTRE 2025	PERIODO DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA
Segundo	29 de abril de 2026 al 30 de junio de 2026

Fuente: Área de Costos y estadística julio 2026

La Dirección General de Sanidad Militar, a través del Grupo Atención al Usuario y Participación Social, semanalmente realizó el reporte a las oficinas de atención al usuario de la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud, sobre los avances en la aplicación de la encuesta con el fin de garantizar el cumplimiento de la muestra establecida.

Así mismo, en consideración a que el trabajo de recolección de los datos es uno de los más importantes en la implementación del proceso de medición de la satisfacción, y que del compromiso, desempeño y cooperación depende en gran medida que la información recolectada obtenga la cobertura, calidad y precisión necesarias; se gestionaron por parte de los jefes de las oficinas de atención al usuario de la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud, las ordenes e instrucciones a los Directores de Establecimiento de Sanidad Militar objeto de medición, con el fin de cumplir la meta establecida; donde fue fundamental que el personal responsable de la divulgación y aplicación (Oficinas de atención al usuario y participación social) garantizara el cumplimiento de la meta mediante su difusión y promoción, a través de los diferentes canales y estrategias que consideraron pertinentes, realizando la invitación al usuario para el diligenciamiento de la encuesta en el Portal.SIS.

RECOLECCIÓN DE DATOS

El proceso de recolección de datos se realizó a través de la plataforma de información SALUD.SIS y, por lo tanto, el usuario fue autónomo en el diligenciamiento de la encuesta omitiendo la metodología de entrevistado vs usuario. Adicionalmente, en coordinación con el Grupo de Atención al Usuario y Participación Social, se determinó centralizar aquellos establecimientos con un número inferior a 10 encuestas aplicables, teniendo en cuenta aspectos de tipo administrativo.

Para la recolección de los datos, se parte del principio de voluntad, disposición, tiempo y medios electrónicos de los afiliados.

En la siguiente tabla se observa la cantidad de encuestas realizadas, partiendo de las unidades de observación muestreadas, con lo cual, se observan los porcentajes de recolección de datos con base a la muestra calculada para cada fuerza.

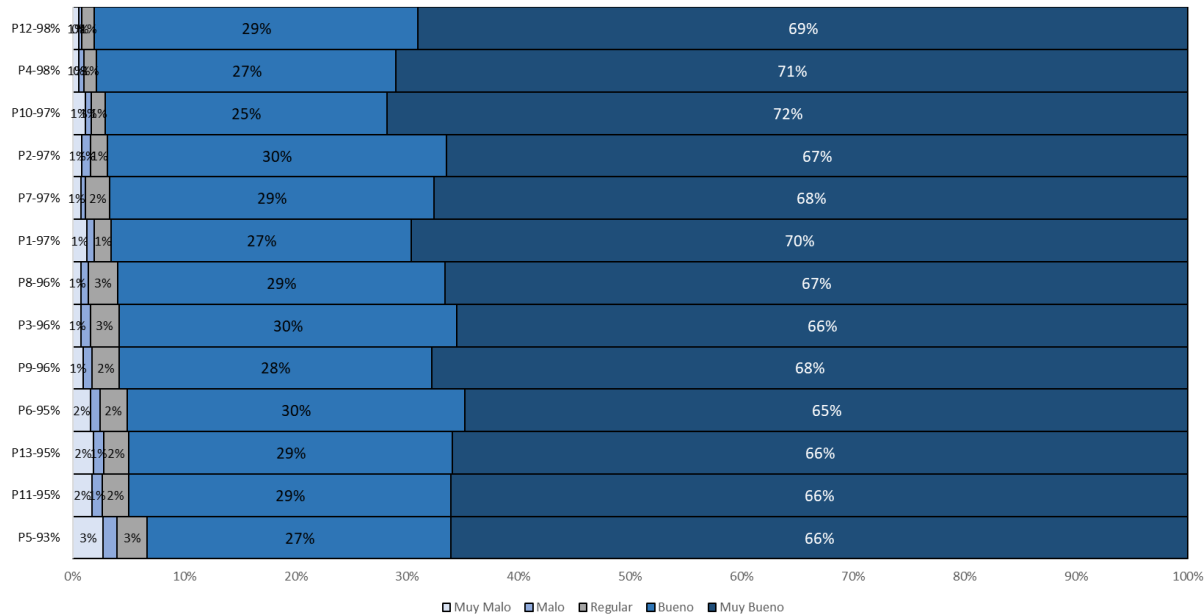
FUERZA	TOTAL ESM	ESM SELECCIONADOS	MUESTRA	MUESTRA RECOLECTADA	DIFERENCIA MUESTRAL	PORCENTAJE REALIZACIÓN DE LA MUESTRA
EJC	130	82	2.894	2.918	-24	100,83%
ARC	23	22	588	681	-93	115,82%
FAC	16	15	463	618	-155	133,48%
SSFM	169	119	3.945	4.217	-272	106,89%

Fuente: Área de Costos y estadística julio 2026

RESULTADOS SSFM

Los resultados presentados en el gráfico 1 evidencian las calificaciones en términos porcentuales de cada categoría en cada pregunta, obteniendo así la percepción de los usuarios hacia los servicios de salud en cada una de las preguntas evaluadas.

Ilustración 1. SSFM - Porcentaje general de calificación en cada pregunta-SSFM



Fuente: Procesamiento Área de Costos y Estadística julio 2026

Las principales fortalezas identificadas en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares radican en las preguntas 12, 4 y 10, que registran los mayores niveles de satisfacción al alcanzar valores cercanos al 98 % de respuestas positivas (Bueno + Muy bueno). La pregunta 12, relacionada con el proceso de afiliación y/o actualización de datos, se posiciona como el aspecto mejor valorado por los usuarios, evidenciando una percepción muy favorable respecto a la accesibilidad, la información brindada, la agilidad de la atención y el trato recibido. Este resultado sugiere que los mecanismos implementados para la gestión administrativa de los usuarios están respondiendo adecuadamente a sus necesidades y expectativas.

De igual forma, la pregunta 4, referente al trato del personal de salud y administrativo, constituye una de las fortalezas más relevantes de la medición. La alta favorabilidad alcanzada refleja el reconocimiento de los usuarios hacia la calidad humana, el respeto y la atención recibida durante la prestación de los servicios. Asimismo, la pregunta 10, asociada al proceso de Atención al Usuario, presenta uno de los mejores desempeños, poniendo de manifiesto la confianza de los usuarios en los canales de orientación, información y acompañamiento institucional, aspectos fundamentales para garantizar una experiencia satisfactoria y una adecuada resolución de necesidades.

Al comparar los resultados con el II trimestre del año anterior, se evidencia una mejora general en la percepción de los usuarios, con un incremento promedio cercano a 1 punto porcentual en la satisfacción global. Los avances más destacados se presentan en las

preguntas 12 (afiliación y actualización de datos), 4 (trato del personal de salud y administrativo) y 10 (atención al usuario), que además de ubicarse entre las mejor calificadas en el período actual, muestran aumentos de aproximadamente 1 a 3 puntos porcentuales, consolidándose como las principales fortalezas del servicio.

Asimismo, se observan mejoras en aspectos relacionados con la experiencia global de los servicios (P1), la oportunidad de la atención médica (P9) y la entrega de medicamentos (P8), donde una mayor proporción de usuarios calificó la atención como Muy buena. En conjunto, los resultados reflejan una tendencia positiva y sostenida, con niveles de satisfacción superiores al 95 % en la mayoría de las preguntas, confirmando el fortalecimiento de la calidad percibida y de la experiencia de los usuarios respecto al mismo período del año anterior.

Por otro lado, los resultados relativamente más bajos se observan en las preguntas 5, 7, 11 y 13, aunque todas mantienen niveles de satisfacción superiores al 92 %, lo que continúa representando una percepción favorable. La pregunta 5, relacionada con el proceso de agendamiento o asignación de citas, evidencia oportunidades de fortalecimiento en aspectos asociados a la accesibilidad, disponibilidad y experiencia del usuario durante la programación de consultas. Dado que este proceso constituye uno de los primeros puntos de contacto con el sistema, pequeñas mejoras podrían traducirse en una percepción aún más positiva del servicio.

De manera similar, las preguntas 13 y 11, vinculadas a los medios para acceder a los servicios de salud y al proceso de autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos, presentan porcentajes ligeramente inferiores al promedio general. Estos resultados sugieren oportunidades de mejora orientadas a optimizar los tiempos de respuesta, la claridad de la información suministrada y la facilidad de acceso a estos servicios.

En términos generales, los resultados reflejan una percepción ampliamente positiva de los servicios de salud, con porcentajes de satisfacción que oscilan entre 92 % y 98 %, lo que evidencia una prestación sólida y consistente de los servicios evaluados. La concentración de las mejores valoraciones en aspectos relacionados con el trato recibido, la atención al usuario y los procesos de afiliación y actualización de datos demuestra fortalezas importantes en la experiencia integral del usuario. A su vez, las diferencias observadas en los procesos de agendamiento, autorizaciones y acceso a servicios constituyen oportunidades de mejora específicas que, de ser abordadas, podrían contribuir a consolidar niveles de satisfacción aún más homogéneos y cercanos a la excelencia en todas las dimensiones evaluadas.

RESULTADOS DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO NACIONAL

Los resultados de satisfacción, calculados a partir de la suma de las categorías “Bueno” y “Muy Bueno”, evidencian una percepción ampliamente favorable por parte de los usuarios frente a los servicios evaluados. Las mayores valoraciones corresponden a la P12 – Proceso de afiliación y/o actualización de datos (98%), la P4 – Trato del personal de salud y administrativo (98%) y la P10 – Proceso de Atención al Usuario (97%). Estos resultados reflejan fortalezas institucionales en los procesos de interacción con los usuarios, destacándose la calidad del servicio brindado por el personal y la adecuada gestión de los trámites relacionados con afiliación, actualización de información y atención al ciudadano.

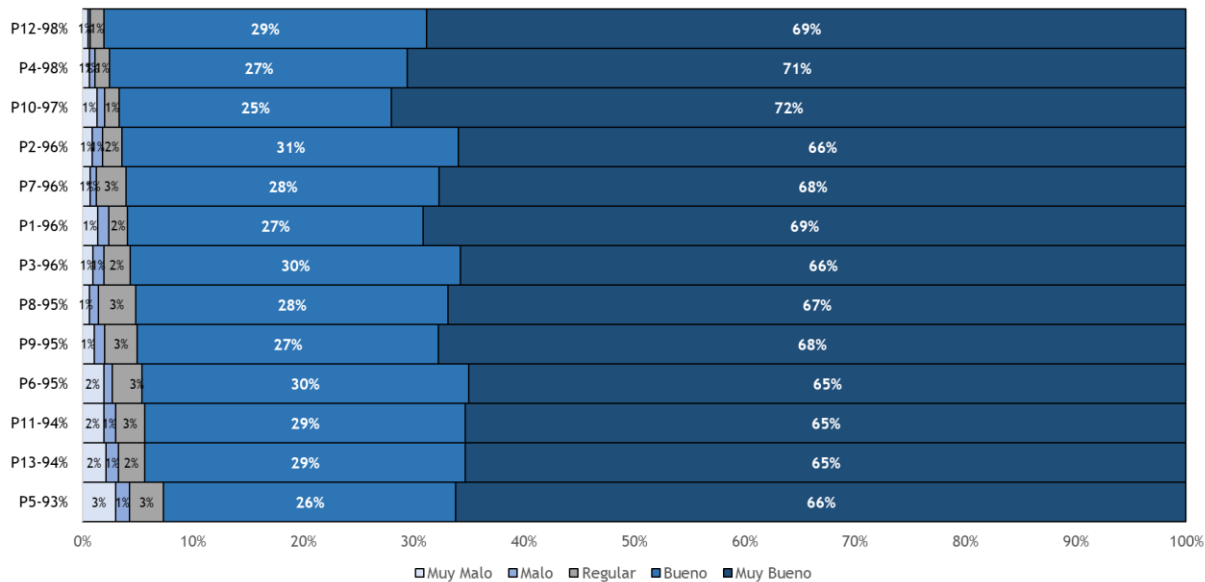
Asimismo, se observan niveles de satisfacción igualmente altos en la P2 – Estado de salud luego de la atención recibida (96%), la P7 – Acceso y trato del personal que suministró y/o

dispensó medicamentos (96%), la P1 – Experiencia global respecto a los servicios de salud recibidos (96%) y la P3 – Estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio (96%). Estos resultados evidencian una valoración positiva de los usuarios frente a la calidad integral de la atención, las condiciones de prestación del servicio y los resultados percibidos tras recibir la atención en salud.

Por otra parte, aunque mantienen niveles de favorabilidad superiores al 90%, las valoraciones relativamente más bajas se presentan en la P11 – Proceso de autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos (94%), la P13 – Medios para acceder a los servicios de salud (94%) y la P5 – Proceso de agendamiento o asignación de citas (93%). Estos hallazgos sugieren oportunidades de fortalecimiento en los procesos administrativos y de acceso, especialmente en aspectos relacionados con la asignación de citas, los trámites de autorización y los mecanismos disponibles para acceder a los servicios.

En términos generales, los resultados muestran un nivel de satisfacción muy alto en todas las dimensiones evaluadas, con porcentajes de favorabilidad entre el 93% y el 98%. Las principales fortalezas se concentran en el trato recibido, la atención al usuario y los procesos de afiliación, mientras que las oportunidades de mejora se orientan hacia la optimización de los procesos de agendamiento, autorización y acceso a los servicios, con el fin de continuar fortaleciendo la experiencia de los usuarios y mantener los elevados niveles de satisfacción observados durante el período evaluado.

Ilustración 2 Sanidad Ejército - Porcentaje general de calificación en cada pregunta-DISAN EJC



Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística julio 2026

Si se compara con el mismo período del año anterior, se encuentra que los resultados mejor posicionados en 2025, se encontraban la P4 (98%), P12 (98%), P13 (98%), P9 (98%), P7 (98%) y P2 (98%); mientras que en 2026 las mayores fortalezas se concentran en P12, P4 y P10, lo que evidencia una reorganización de las dimensiones mejor valoradas por los usuarios. De manera particular, la mejora de P10 permitió que esta pregunta ingresara al grupo de mejor desempeño, mientras que P13 salió de dicho grupo al presentar una disminución relevante en la satisfacción reportada.

En términos generales, los resultados muestran que los usuarios continúan manifestando niveles muy altos de satisfacción con los servicios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares. No obstante, la comparación interanual evidencia la necesidad de reforzar especialmente los procesos relacionados con los medios de acceso a los servicios (P13), el agendamiento de citas (P5) y las autorizaciones (P11), al ser las dimensiones que presentan los menores niveles de favorabilidad en 2026 y las mayores brechas respecto a los resultados observados en el mismo periodo del año anterior.

RESULTADOS DIRECCIÓN DE SANIDAD NAVAL

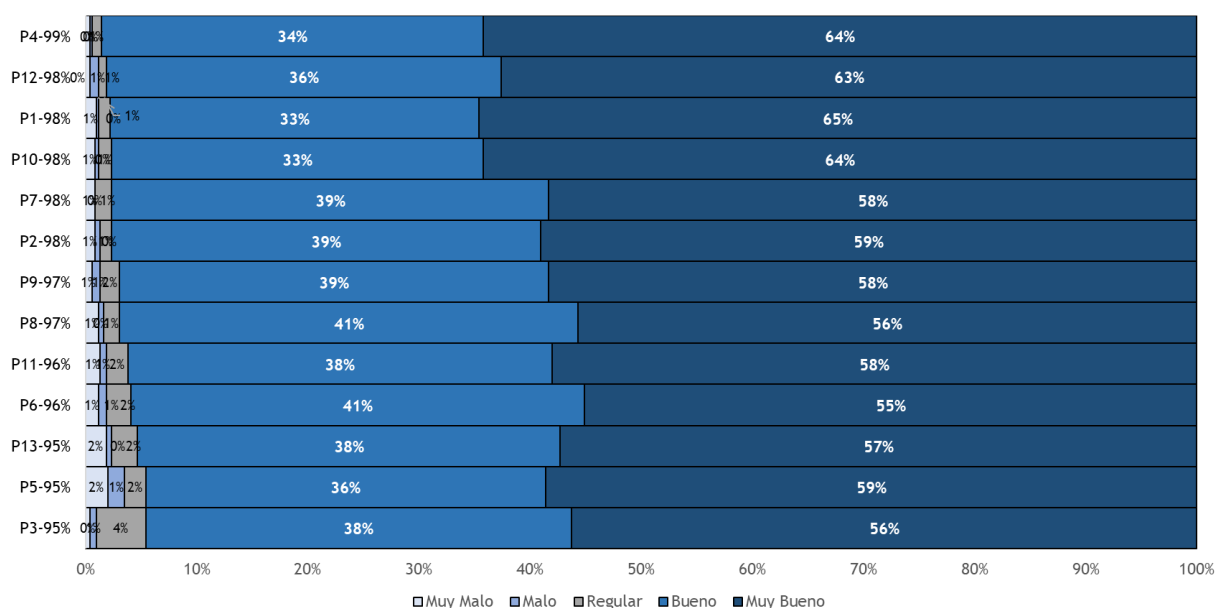
Los resultados de la DISAN ARC evidencian niveles de satisfacción muy favorables, considerando la sumatoria de las categorías “Bueno” y “Muy Bueno”. Las mayores valoraciones corresponden a la P4 – Trato del personal de salud y administrativo (99%), seguida de la P12 – Proceso de afiliación y/o actualización de datos (98%) y la P1 – Experiencia global respecto a los servicios de salud recibidos (98%). Igualmente, la P10 – Atención al Usuario (98%) alcanza una valoración sobresaliente, lo que refleja una percepción altamente positiva por parte de los usuarios frente al trato recibido, la gestión administrativa y la calidad general de los servicios prestados.

También se destacan por sus elevados niveles de favorabilidad la P7 – Acceso y trato del personal que suministró y/o dispensó medicamentos (98%), la P2 – Estado de salud luego de la atención recibida (98%) y la P9 – Oportunidad en la atención médica (97%). Estos resultados sugieren que los usuarios perciben de manera muy positiva tanto la atención clínica como los procesos relacionados con el suministro de medicamentos y los resultados obtenidos tras la atención, evidenciando confianza en la prestación de los servicios de salud.

Por otra parte, aunque mantienen porcentajes de satisfacción superiores al 95%, las valoraciones relativamente más bajas corresponden a la P5 – Proceso de agendamiento o asignación de citas (95%), la P3 – Estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio (95%), la P13 – Medios para acceder a los servicios de salud (95%) y la P11 – Proceso de autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos (96%). Estas dimensiones constituyen las principales oportunidades de mejora identificadas, especialmente en aspectos relacionados con el acceso a los servicios, la gestión de citas y algunos procesos administrativos que acompañan la atención.

En términos generales, la DISAN ARC presenta un desempeño sobresaliente en materia de satisfacción de usuarios, registrando porcentajes de favorabilidad entre 95% y 99%, con un promedio aproximado de 97,1%. Los resultados evidencian una experiencia altamente positiva por parte de los usuarios, destacándose particularmente el trato brindado por el personal, los procesos de afiliación y la percepción global de los servicios de salud. No obstante, se recomienda mantener acciones de mejora continua orientadas a fortalecer los procesos de acceso, autorizaciones y asignación de citas, con el fin de consolidar y mantener los altos niveles de satisfacción alcanzados.

Ilustración 3 Sanidad Naval - Porcentaje general de calificación en cada pregunta-DISAN ARC



Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística julio 2026

RESULTADOS JEFATURA SALUD

Los resultados de satisfacción de la Jefatura de Salud muestran un desempeño sobresaliente, con porcentajes de favorabilidad (sumatoria de las categorías “Bueno” y “Muy Bueno”) que oscilan entre el 95% y el 99%. Las dimensiones mejor valoradas corresponden a la P4 – Trato del personal de salud y administrativo (99%), la P7 – Acceso y trato del personal que suministró y/o dispensó medicamentos (99%) y la P8 – Entrega de medicamentos (99%), evidenciando una percepción altamente positiva de los usuarios frente a la calidad humana de la atención y los procesos relacionados con el suministro de medicamentos. Asimismo, la P12 – Proceso de afiliación y/o actualización de datos (98%), la P10 – Atención al Usuario (98%) y la P9 – Oportunidad en la atención médica (98%) ratifican el alto nivel de satisfacción alcanzado en los procesos administrativos y asistenciales.

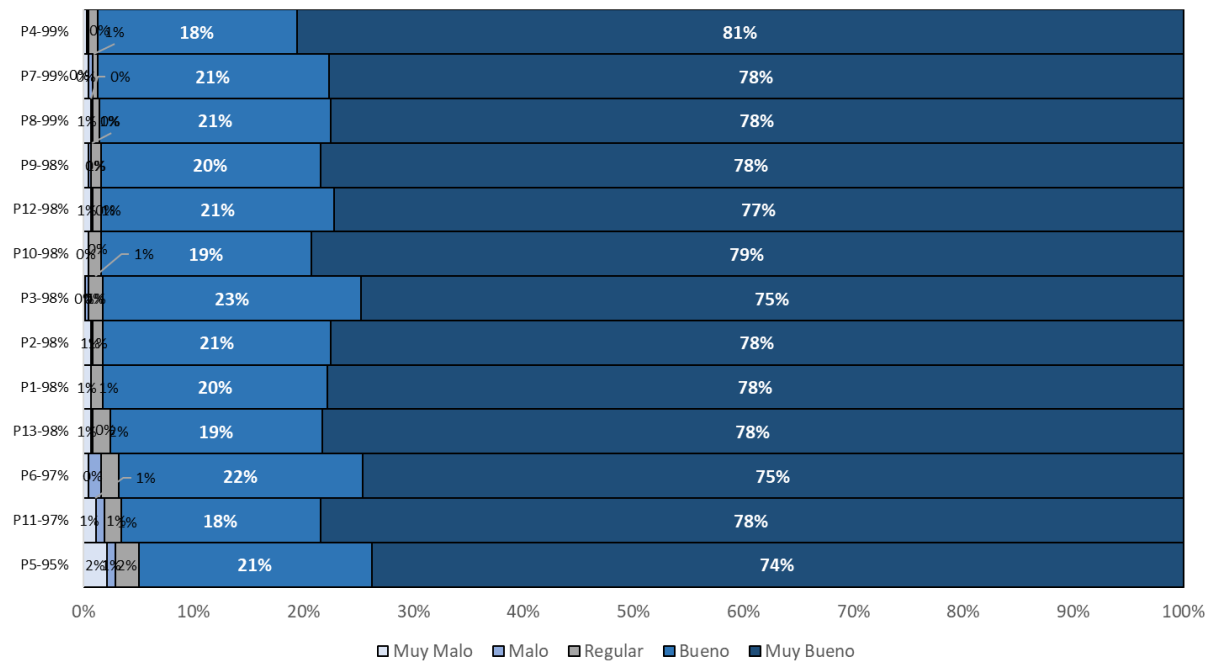
También se destacan la P2 – Estado de salud luego de la atención recibida (98%), la P1 – Experiencia global respecto a los servicios de salud recibidos (98%) y la P3 – Estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio (98%), resultados que reflejan una valoración favorable de los usuarios respecto a la calidad integral de la atención recibida, las condiciones de infraestructura y los beneficios percibidos en su estado de salud tras el proceso asistencial. Estos hallazgos evidencian una experiencia positiva y consistente en la mayoría de los componentes evaluados.

Por otra parte, aunque mantienen niveles de satisfacción muy elevados, las valoraciones relativamente más bajas se presentan en la P5 – Proceso de agendamiento o asignación de citas (95%), la P11 – Proceso de autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos (97%) y la P6 – Oportunidad entre la solicitud y la programación de la consulta (97%). De igual manera, la P13 – Medios para acceder a los servicios de salud (98%) se ubica por debajo de las preguntas con mayor favorabilidad al compararse con las dimensiones que alcanzaron el 99%. Estos resultados sugieren

oportunidades de fortalecimiento en los procesos asociados al acceso efectivo, la gestión de citas y los trámites administrativos relacionados con autorizaciones.

En términos generales, la Jefatura de Salud presenta un nivel de satisfacción excepcionalmente alto, con un promedio aproximado de 97,8% de favorabilidad, superior a lo observado previamente. Los resultados evidencian fortalezas particularmente marcadas en el trato brindado por el personal, la dispensación y entrega de medicamentos, así como en la experiencia general del usuario. No obstante, se recomienda continuar implementando acciones de mejora orientadas a optimizar los procesos de agendamiento, oportunidad y autorizaciones, con el fin de mantener y consolidar los elevados niveles de satisfacción alcanzados durante el periodo evaluado.

Ilustración 4. Porcentaje general de calificación en cada pregunta-JEFATURA SALUD



Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística julio 2026

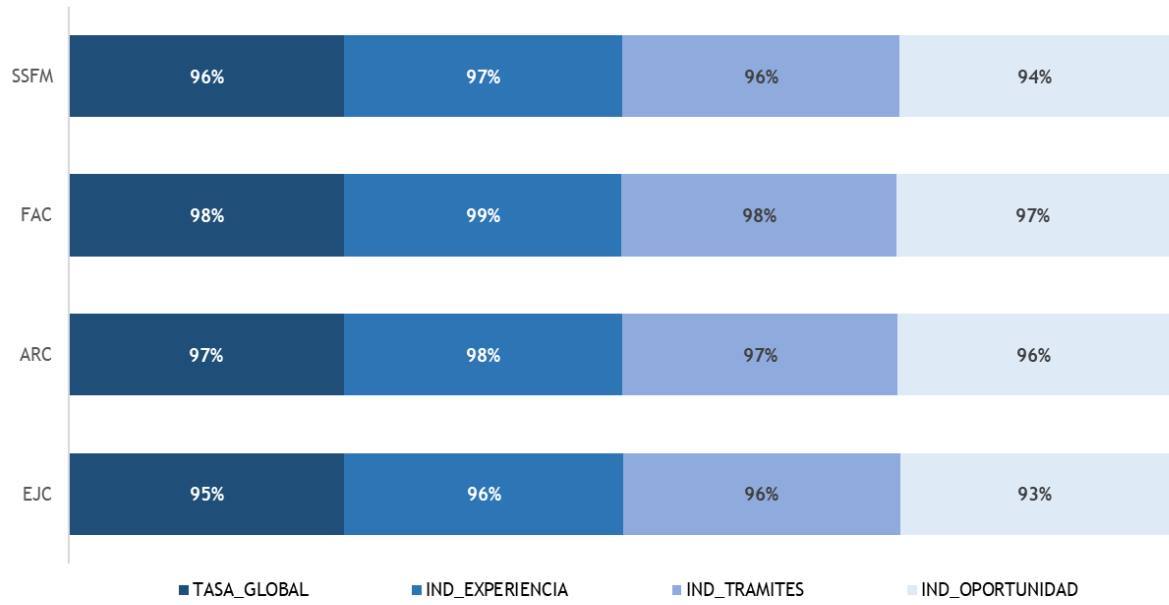
Los principales avances se evidencian en la P7 – Acceso y trato del personal que suministró y/o dispensó medicamentos, que pasó de 97% en 2025 a 99% en 2026, constituyéndose en la mejora más significativa del periodo (+2 puntos porcentuales). También se destacan los incrementos observados en la P8 – Entrega de medicamentos, que aumentó de 95% a 99% (+4 puntos porcentuales), la P1 – Experiencia global respecto a los servicios de salud recibidos, que pasó de 98% a 98% manteniendo niveles sobresalientes, y la P4 – Trato del personal de salud y administrativo, que conservó el 99% de favorabilidad, consolidándose como una de las principales fortalezas de la Jefatura de Salud.

En términos generales, los resultados evidencian que la Jefatura de Salud mantiene niveles de satisfacción excepcionalmente altos y consistentes respecto al año anterior, destacándose especialmente los avances en los procesos relacionados con el suministro y entrega de medicamentos, así como la conservación de altos estándares en el trato brindado por el personal y la atención al usuario. Estos hallazgos reflejan un desempeño institucional sólido y sostenido, aunque persisten oportunidades de mejora asociadas a los procesos de agendamiento de citas y algunos componentes de acceso y gestión administrativa, con el fin de fortalecer aún más la experiencia integral de los usuarios.

INDICADORES

Los indicadores de satisfacción por cada bloque de estudio se realizaron tomando en cuenta la transformación de las variables que permiten obtener los cálculos generales de los bloques, lo cuales se presentaron en el cuestionario de preguntas: (i) tasa de satisfacción global, (ii) experiencia del servicio, (iii) trámites y (iv) oportunidad de la atención.

Ilustración 5 Indicadores por cada bloque de estudio



Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística julio 2026

La ilustración 5 compara cuatro dimensiones de satisfacción para el SSFM, JEFSa, DISAN ARC y DISAN EJC, mostrando porcentajes de favorabilidad en términos de cada tasa analizada. En términos generales, se observan niveles de satisfacción muy altos en todas las DISAN, con resultados superiores al 93%, lo que evidencia una percepción ampliamente positiva de los usuarios respecto a los servicios de salud recibidos.

JEFSa presenta el mejor desempeño global, registrando los porcentajes más altos en las cuatro dimensiones evaluadas (98%, 99%, 98% y 97%), alcanzando un promedio aproximado de 98,0%. Estos resultados reflejan una valoración sobresaliente por parte de los usuarios y evidencian fortalezas consistentes en los diferentes aspectos evaluados. Le sigue la DISAN ARC, con resultados de 97%, 98%, 97% y 96%, para un promedio cercano al 97,0%, manteniendo igualmente niveles de satisfacción muy favorables y homogéneos.

Por su parte, el SSFM registra valores de 96%, 97%, 96% y 94%, con un promedio de 95,8%, situándose por encima de la DISAN EJC, que presenta porcentajes de 95%, 96%, 96% y 93%, alcanzando un promedio aproximado de 95,0%.

En conjunto, los resultados evidencian una diferencia de apenas 3 puntos porcentuales entre JEFSa (98,0%) y DISAN EJC (95,0%), lo que indica una relativa homogeneidad en la percepción positiva de los usuarios. No obstante, las mejores valoraciones alcanzadas por la JEFSa y la DISAN ARC sugieren prácticas que podrían ser analizadas y compartidas

para fortalecer los resultados del conjunto del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares, particularmente en aquellas dimensiones donde el SSFM y la DISAN EJC presentan porcentajes comparativamente menores.

En las siguientes tablas se presenta el resumen de resultados por cada indicador, donde se detalla de manera numérica y porcentual los resultados en cada uno de los aspectos evaluados. Del mismo modo, se observa en la gráfica 6 la evolución de cada una de las tasas evaluadas durante cada segundo trimestre de los años anteriores, los cuales corresponden al período comprendido entre 2023 y 2026.

FUERZA	INSATISFECHO	SATISFECHO	TASA_GLOBAL
ARC	21	660	97%
EJC	138	2.779	95%
FAC	11	607	98%
SSFM	170	4.046	96%

Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística julio 2026

FUERZA	INSATISFECHO	SATISFECHO	IND_EXPERIENCIA
ARC	13	668	98%
EJC	116	2.801	96%
FAC	9	609	99%
SSFM	138	4.078	97%

Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística julio 2026

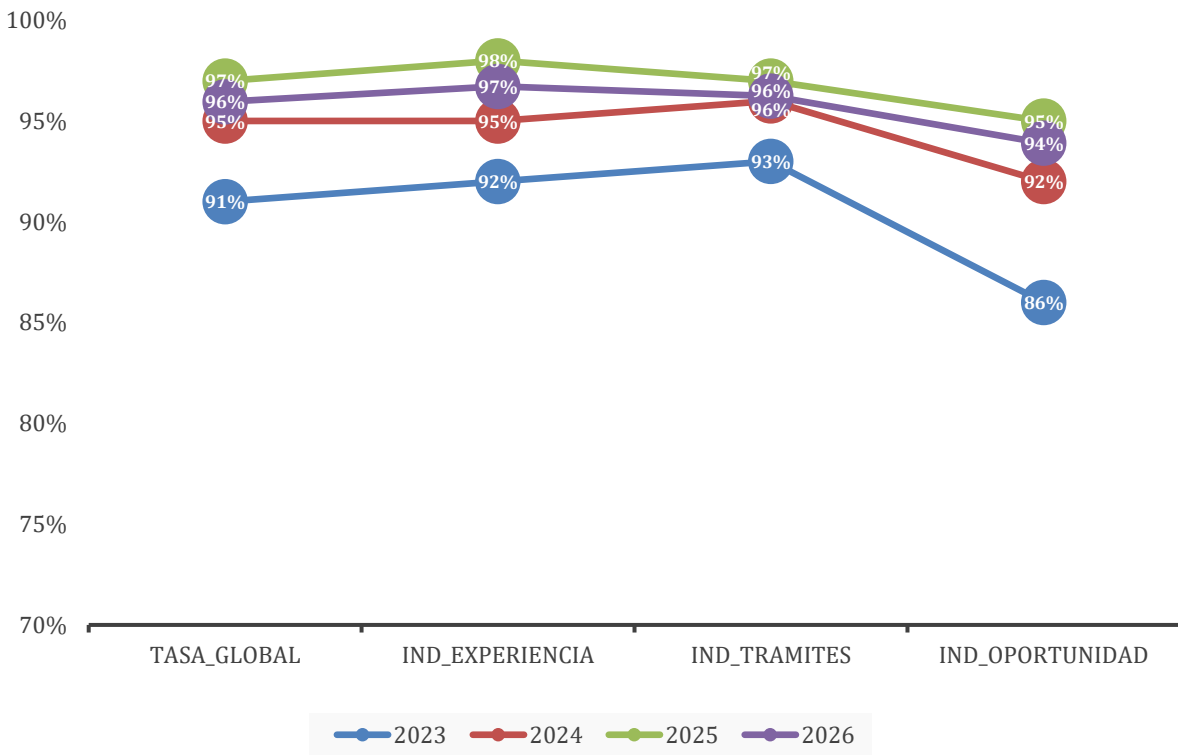
FUERZA	INSATISFECHO	SATISFECHO	IND_TRAMITES
ARC	22	659	97%
EJC	123	2.794	96%
FAC	13	605	98%
SSFM	158	4.058	96%

Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística julio 2026

FUERZA	INSATISFECHO	SATISFECHO	IND_OPORTUNIDAD
ARC	29	652	96%
EJC	210	2.707	93%
FAC	18	600	97%
SSFM	257	3.959	94%

Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística julio 2026

Ilustración 6: Evolución de los indicadores evaluados en cada cuarto trimestre



Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística julio 2026

La evolución de los indicadores de satisfacción entre 2023 y 2026 evidencia una mejora sustancial frente a los resultados observados en 2023 y una consolidación de altos niveles de favorabilidad durante los dos últimos periodos evaluados. La Tasa Global pasó de 91% en 2023 a 95% en 2024, alcanzó su punto más alto en 2025 con 97% y se ubicó en 96% en 2026. Este comportamiento refleja una mejora acumulada de cinco puntos porcentuales respecto al inicio de la serie, manteniéndose niveles de satisfacción superiores al 95% durante los últimos tres años.

El Índice de Experiencia presenta el mejor desempeño histórico, aumentando de 92% en 2023 a 95% en 2024, alcanzando 98% en 2025 y registrando 97% en 2026. Este resultado evidencia una percepción altamente favorable de los usuarios respecto a su experiencia general durante la atención, manteniéndose en niveles sobresalientes y mostrando una mejora de cinco puntos porcentuales frente al valor observado en 2023.

Por su parte, el Índice de Trámites muestra una evolución positiva y sostenida, pasando de 93% en 2023 a 96% en 2024, manteniendo el mismo resultado en 2025 (97%) y 2026 (96%). Estos resultados indican estabilidad en la percepción de los usuarios respecto a los procesos administrativos y de gestión, consolidándose como uno de los componentes mejor valorados dentro de la medición de satisfacción.

Finalmente, el Índice de Oportunidad registra los valores más bajos en todos los años analizados, aunque mantiene una tendencia favorable frente a 2023. Este indicador pasó de 86% en 2023 a 92% en 2024, alcanzó 95% en 2025 y descendió ligeramente a 94% en 2026. Aunque continúa siendo la dimensión con mayor oportunidad de mejora, el resultado obtenido en 2026 representa un incremento de ocho puntos porcentuales respecto a 2023,

evidenciando avances significativos en la percepción de los usuarios sobre los tiempos de acceso y oportunidad en la prestación de los servicios.

En términos generales, el mejor desempeño de la serie se observó durante 2025, cuando los cuatro indicadores alcanzaron sus valores más altos. Si bien en 2026 se presentan ligeras disminuciones de uno o dos puntos porcentuales en algunos componentes, los resultados se mantienen en niveles muy favorables, con porcentajes entre 94% y 97%, lo que demuestra estabilidad en la satisfacción de los usuarios y la consolidación de los avances alcanzados durante los últimos años.

A continuación se presenta un gráfico con el desempeño de cada ESM de atención de la Dirección de Sanidad Ejército Nacional por cada indicador.

Ilustración 7 Sanidad Ejército - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención

SIGLA	TASA GLOBAL	EXPERIENCIA EN LA ATENCION	TRAMITES	OPORTUNIDAD
BAACA 1	100%	100%	100%	100%
BAACA 3	100%	100%	100%	100%
BAS02	100%	100%	97%	100%
BAS10	100%	100%	98%	100%
BAS14	100%	100%	100%	100%
BAS15	100%	100%	100%	100%
BAS16	100%	100%	100%	95%
BAS18	100%	100%	100%	100%
BAS22	100%	96%	100%	100%
BAS27	100%	100%	100%	100%
BASCN	100%	100%	100%	100%
BIAYA	100%	100%	100%	100%
BIBOM	100%	100%	100%	100%
BICAI	100%	100%	100%	100%
BICOR	100%	100%	100%	100%
BIGIR	100%	100%	100%	100%
BIMAG	100%	100%	100%	100%
BINUT	100%	100%	50%	100%
BIPIG	100%	100%	100%	100%
BIRAN	100%	100%	100%	83%
BIREY	100%	100%	100%	100%
BIRIF	100%	100%	100%	100%
BIVEN	100%	100%	100%	100%
BIVER	100%	100%	100%	100%
DMTOL	100%	100%	100%	99%
ESMIC	100%	100%	100%	100%
GBMAT	100%	100%	100%	100%
GIRARDOT	100%	100%	100%	100%
GMCAB	100%	100%	100%	100%
GMJCO	100%	100%	100%	100%
GMRPI	100%	100%	100%	100%
UASO BAEV09	100%	100%	100%	100%
UASO BICAS	100%	100%	100%	100%
UASO BIJUL	100%	100%	100%	100%
UASO BIROR	100%	79%	100%	93%
UASO BITER05	100%	100%	100%	100%
UASO BITER09	100%	100%	100%	100%
UASO BITER10	100%	100%	100%	100%

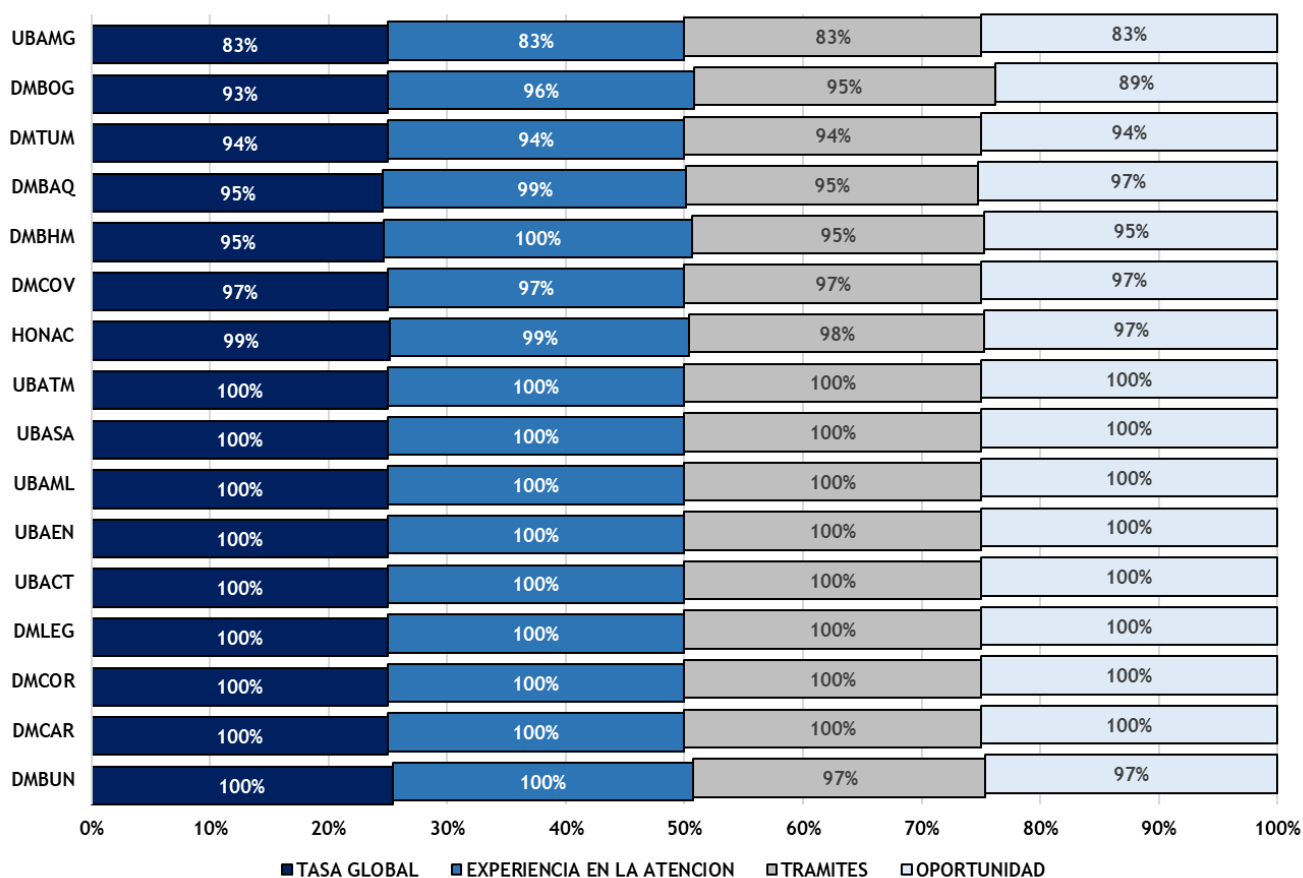
Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística julio 2026

SIGLA	TASA GLOBAL	EXPERIENCIA EN LA ATENCION	TRAMITES	OPORTUNIDAD
UASO ESPRO	100%	100%	100%	100%
DMSOC	98%	97%	98%	98%
DMORI	97%	99%	97%	97%
BISAN	97%	97%	97%	97%
BAS09	97%	98%	97%	97%
BAS12	96%	96%	98%	96%
BAS17	96%	96%	96%	96%
GMRON	96%	93%	100%	100%
BAS23	96%	96%	93%	93%
BISUC	96%	98%	98%	98%
BACCA 5	95%	95%	91%	91%
BAS11	95%	95%	98%	95%
DISNORT	95%	96%	95%	95%
BAS30	95%	95%	96%	96%
BIOSP	95%	95%	95%	95%
BIPAT	94%	100%	94%	100%
BACCA 8	94%	94%	94%	94%
DMMED	94%	95%	95%	92%
BISUM	94%	91%	97%	97%
BACCA 1	94%	100%	94%	94%
DISUR	93%	98%	93%	88%
DMBUG	92%	96%	94%	91%
BAS29	92%	94%	92%	90%
BIRNA	92%	100%	92%	92%
BAS06	92%	92%	93%	91%
BIROV	92%	96%	96%	96%
GMSIL	91%	91%	97%	91%
BICAZ	91%	91%	91%	91%
BAS08	91%	91%	90%	90%
CRH - BASAN	90%	93%	92%	51%
BAADA	90%	90%	93%	90%
BAS26	90%	90%	100%	100%
DMCAL	89%	87%	91%	87%
BACCA 4	86%	90%	86%	86%
BICOD	83%	83%	83%	83%
BASCO	80%	80%	80%	60%
BAS01	78%	83%	82%	72%
DMGEM	78%	93%	74%	48%

Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística julio 2026

Para cada ESM de atención en la Dirección de Sanidad Naval, el gráfico 7 muestra el desempeño de cada indicador. Los ESM que presentan indicadores del 100% en el bloque de satisfacción global se identifican desde UBATM hasta DMBUN.

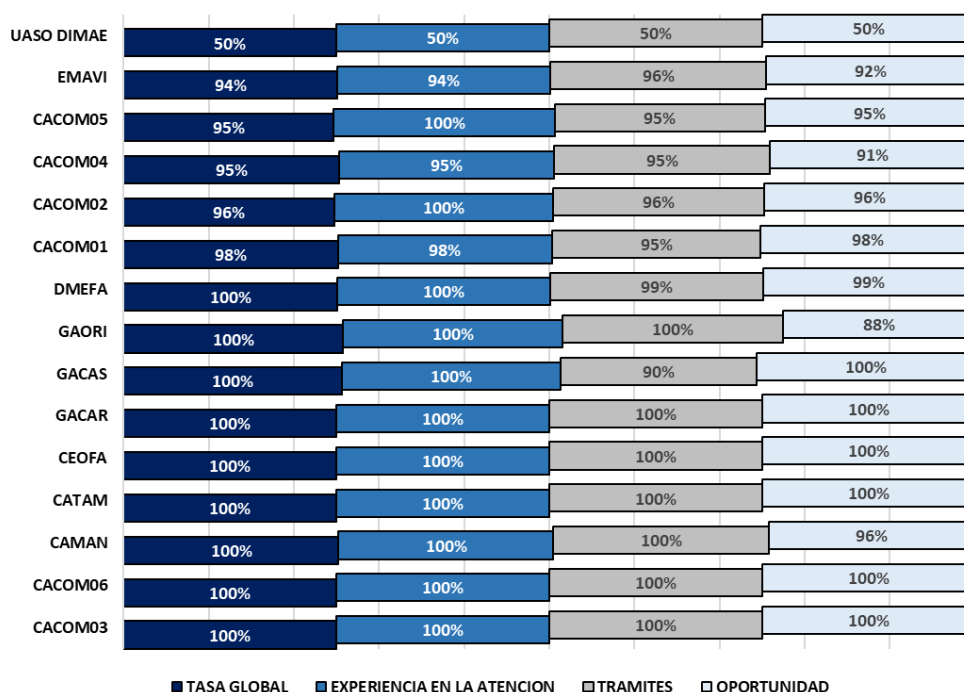
Ilustración 8. Sanidad Naval - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención



Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística julio 2026

En el gráfico 9 se observa la calificación y/o percepción de satisfacción en cada una de las categorías evaluadas para los ESM de la JEFATURA DE SALUD. Se evidencia que desde DMEFA hasta CACOM03 los ESM evaluados presentaron un 100% en el bloque de tasa global de satisfacción.

Ilustración 9. Jefatura Salud - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención

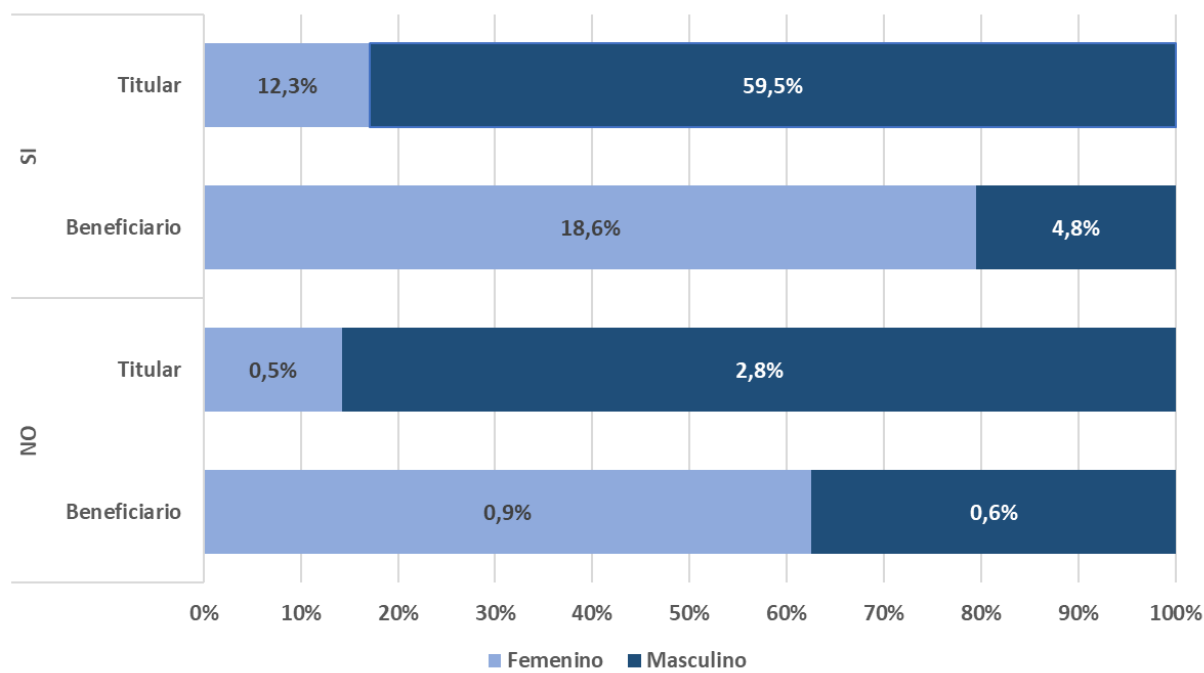


Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística julio 2026

Con el fin de evaluar si los afiliados que recibieron atención en el SSFM conocen sus deberes y derechos, se realizó la pregunta 14, la cual fue la siguiente: ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares? A partir de los datos recopilados se identificó que, de los titulares, el 71.8% conocen sus deberes y derechos como usuarios. Dentro de este porcentaje, el 59.2% son de género masculino y el 12.3% de género femenino.

Por su parte, en cuanto a los beneficiarios encuestados, el 23.4% conocen sus deberes y derechos, mientras que el 1.5% no lo hace. En general, el 95.2% de población afiliada conocen sus deberes y derechos como usuarios del SSFM, y el 4.8% restante no lo hace.

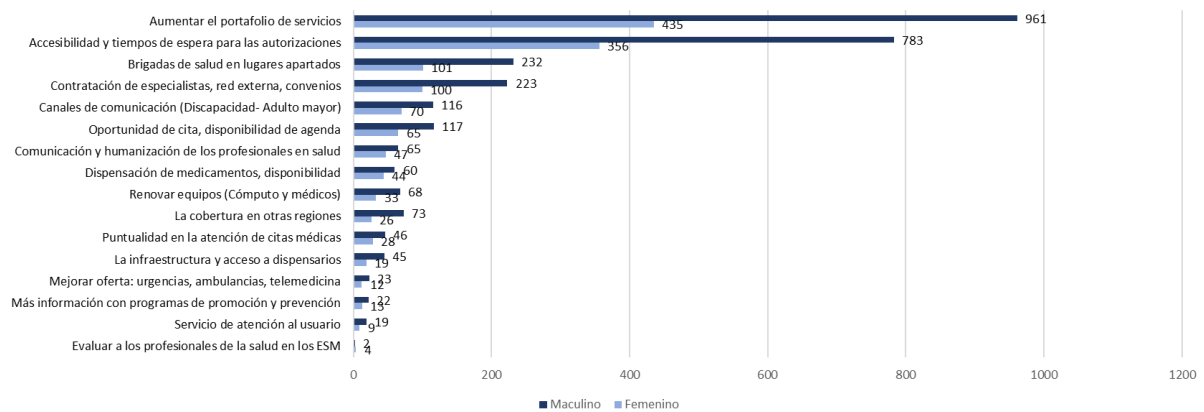
Ilustración 10 ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del SSFM?



Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística julio 2026

Del mismo modo, y con el objetivo de evaluar la atención que recibieron los afiliados del SSFM en el segundo trimestre de 2026, se planteó la pregunta 15, que expresamente los usuarios visualizaron como: ¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida? A partir de sus respuestas se determina que el aumento del portafolio de servicios es la principal necesidad de mejora para los afiliados, pues concentró el 59,4% de las respuestas, siendo la más escogida por el género masculino y femenino. Así mismo, la accesibilidad y tiempos de espera para las autorizaciones obtuvo el 48,4%, y, por último, brigadas de salud en lugares apartados fue respondida por el 14,2% de los encuestados.

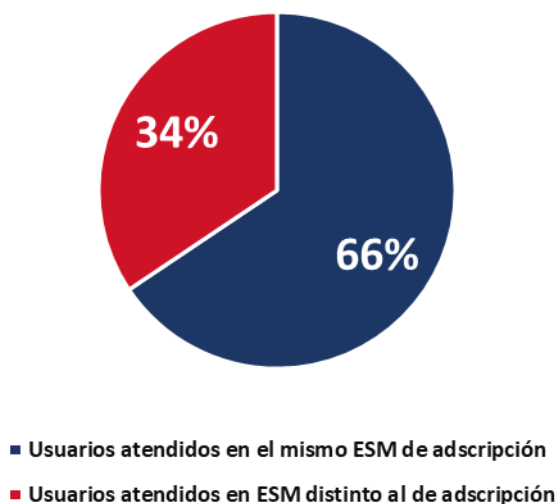
Ilustración 11. ¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida?



Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística julio 2026

En este trimestre, el análisis de relación entre ESM de adscripción de cada usuario, y su ESM de atención, arrojó que, de cada 100 afiliados al SSFM, 66 son atendidos en su mismo ESM de adscripción, mientras que los restantes 34 fueron atendidos en un ESM distinto al de su adscripción. En el gráfico 12 se observa el porcentaje de usuarios encuestados que fueron atendidos en igual o distinto ESM al cual están adscritos.

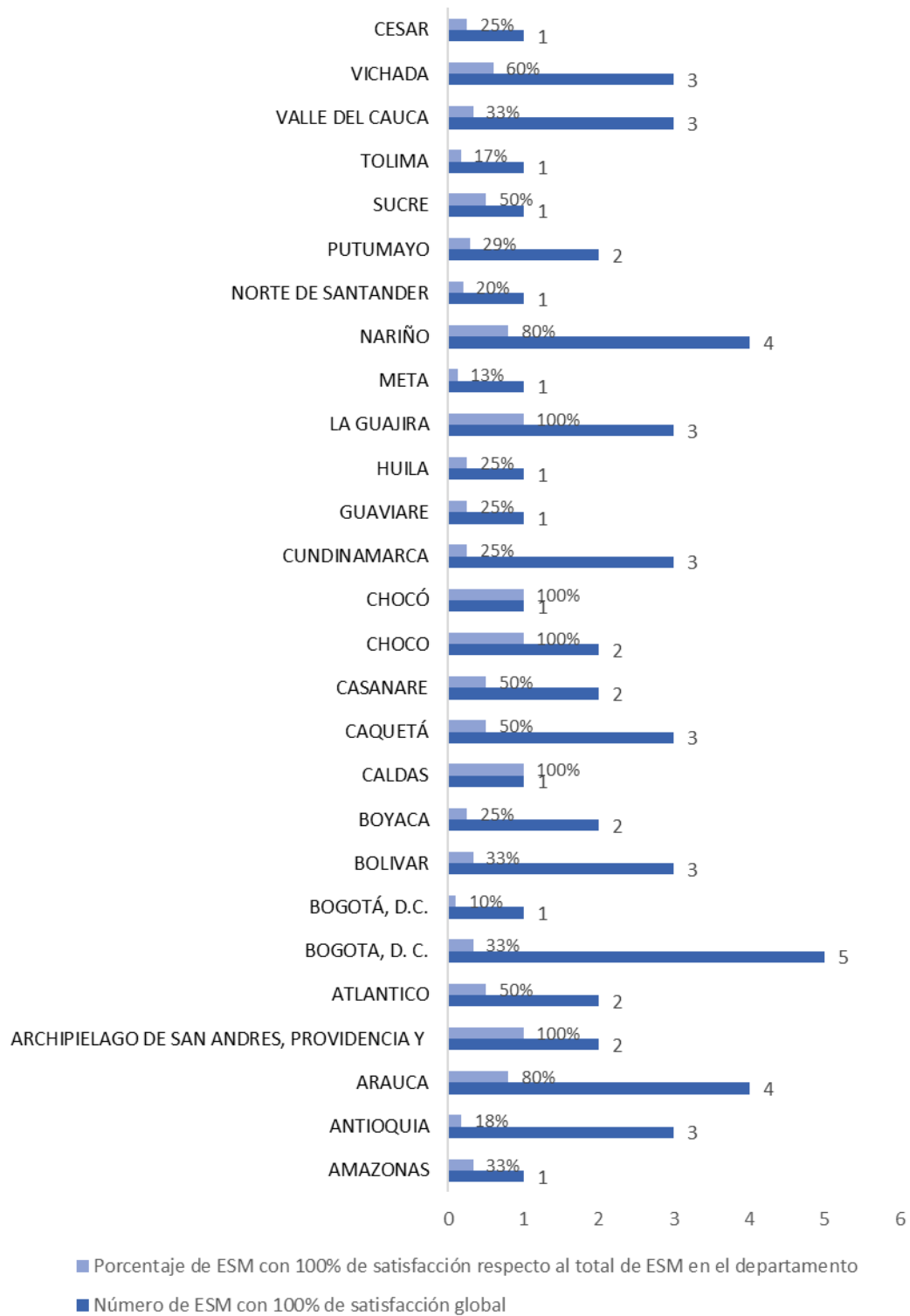
Ilustración 12 Usuarios encuestados que fueron atendidos en igual o distinto ESM al cual están adscritos.



Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística julio 2026

Como parte del análisis regional, a continuación se presenta el número de establecimientos de atención que recibieron el 100% de satisfacción global por cada departamento. De igual forma, el porcentaje en cada barra del gráfico representa la proporción de establecimientos con esta calificación respecto al total que hay en dicho departamento.

Ilustración 13. Número de ESM con 100% de satisfacción Global



Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística julio 2026.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los resultados de la encuesta de satisfacción del segundo trimestre de 2026 evidencian una percepción altamente favorable de los usuarios frente a los servicios de salud del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, manteniéndose niveles de favorabilidad superiores al 90% en todas las dimensiones evaluadas. Los análisis realizados para el SSFM, DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSa reflejan una tendencia consistente de satisfacción elevada, destacándose especialmente los componentes relacionados con el trato del personal de salud y administrativo (P4), el proceso de afiliación y actualización de datos (P12) y la atención al usuario (P10), los cuales obtuvieron de manera recurrente las calificaciones más altas. Asimismo, la evolución histórica de los indicadores demuestra que los avances alcanzados desde 2023 se han consolidado, manteniéndose en 2026 niveles de satisfacción cercanos a los máximos registrados durante la serie analizada.

La comparación con el mismo período de la vigencia anterior evidencia un comportamiento estable y favorable, con mejoras puntuales en dimensiones relacionadas con la experiencia del usuario, la atención al ciudadano y algunos procesos administrativos. De manera particular, se observa que los usuarios continúan valorando positivamente la calidad humana de la atención, la orientación recibida y la percepción global de los servicios de salud. Igualmente, los resultados obtenidos por DISAN ARC y Jefatura de Salud muestran desempeños sobresalientes, mientras que los resultados consolidados del SSFM mantienen una percepción positiva y homogénea en todos los componentes evaluados, lo que refleja el fortalecimiento de las acciones institucionales orientadas al mejoramiento de la calidad y la satisfacción de los usuarios.

No obstante, aunque los niveles de favorabilidad continúan siendo muy altos, persisten oportunidades de mejora en aspectos asociados con el agendamiento o asignación de citas (P5), los procesos de autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos (P11), los medios para acceder a los servicios de salud (P13) y la oportunidad en la atención, dimensiones que de manera reiterada registraron las valoraciones relativamente más bajas. En este sentido, se recomienda fortalecer las estrategias orientadas a optimizar los mecanismos de acceso, simplificar trámites administrativos, mejorar los tiempos de respuesta y mantener el seguimiento permanente de los indicadores de satisfacción, con el propósito de consolidar las fortalezas identificadas y avanzar hacia niveles cada vez más altos de calidad, oportunidad y experiencia para los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.